

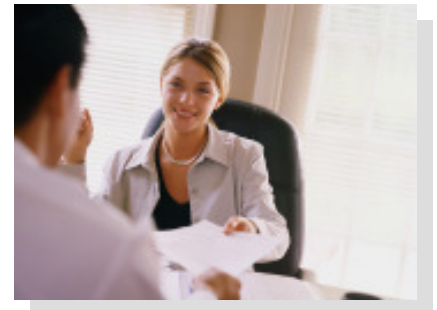
Kompetenz beweisen bei Beschwerden und Konflikten

Mit Kunden, Mitarbeitern, Kollegen und im privaten Umfeld - Beschwerden und Konflikte begegnen uns ständig. Im Sinne eines weiterhin guten Miteinanders ist es wichtig, Beschwerden und Konflikte professionell zu behandeln. Ein souveräner und konstruktiver Umgang mit emotionalen Beschwerden und Konflikten wie z. B. persönlichen Angriffen sowie die eigene deeskalierende Kommunikation sind wichtige Fähigkeiten, um Kundenbindung, Mitarbeiterzufriedenheit und Beziehungen nicht

zu gefährden.

Darüber hinaus ist die Eskalation von Konflikten häufig vermeidbar, wenn man die Spielregeln der Kommunikation beherrscht.

In dem Seminar *'Beschwerde- und Konfliktmanagement'* lernen Sie wichtige Grundlagen kennen und trainieren, wie Sie Konflikte vermeiden, entstandene Konflikte lösen und mit Beschwerden souverän und sicher umgehen.



Einsicht in Teilnehmerfeedbacks erhalten Sie hier: www.proveco.de/feedback.html

Ziele des Trainings:

Sie wissen, wie Konflikte entstehen und wie Sie diese entschärfen können.

Sie können Beschwerden souverän entgegennehmen.

Sie stellen auch in kritischen Situationen eine konstruktive Gesprächsatmosphäre her.

Sie wissen, wie Sie sich vor „persönlichen Angriffen“ schützen

Sie können mit überzogenen Beschwerdeforderungen umgehen und positive Lösungen erwirken.

Sie wissen, wie Sie Kritik und schwierige Situationen richtig ansprechen, um Konflikte wertschätzend zu lösen.

Sie können negative Informationen für den Kunden deeskalierend und wertschätzend kommunizieren.

Zielgruppe:

Die Zielgruppe dieses Trainings besteht aus

Fach- und Führungskräften,

Selbstständigen sowie

Privatpersonen

die ihre Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit schwierigen Situationen im Beschwerde- und Konfliktfall erweitern möchten.

Inhalte:

1. Persönliche Einstellung und Nutzen von Beschwerden und Konflikten

- Hintergründe und Analysen von Beschwerden und Konflikten
- Auf die innere Einstellung kommt es an: Erfolgsfaktoren im Konfliktfall
- Beschwerden und Konflikte als Chance erkennen

2. Rhetorisches Geschick im Beschwerde- und Konfliktfall

- Methoden zur Erstreaktion: Konflikt-Gespräche positiv annehmen
- Trennung von Beschwerdegrund und Beschwerdeforderung
- Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen

3. Deeskalierende Kommunikation

- Konflikte wertschätzend und deeskalierend ansprechen
- Unerfreuliche Nachrichten übermitteln
- Methoden zum Umgang mit emotionsgeladenen Situationen

4. Praktische Umsetzung

- Aktive und deeskalierende Gesprächsführung
- Planung und individuelle Vorbereitung von Beschwerde- und Konfliktgesprächen aus der eigenen Praxis
- Einsatz von konsens- und lösungsorientierten Gesprächstechniken
- Überzeugende Rhetorik und Körpersprache im Konflikt- und Beschwerdegespräch
- Souveräner Umgang mit persönlichen Angriffen

Dauer: 2 Tage

Teilnehmer: max. 10

Ort: PROVECO GmbH
Poststraße 14-16, 20354 Hamburg

Termine + Online-Anmeldung:
www.proveco.de/seminare.html

Termine für firmeninterne Seminare nach Absprache

Bildungsurlaub: Beantragen wir gern für Sie auf Wunsch im jeweiligen Bundesland

Abschluss:
Teilnahmebestätigung

Investition:
870,00 € pro Person inkl. Teilnehmerunterlagen, Seminargetränken, Fotoprotokoll, zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Investition ist steuerlich absetzbar.

Beschwerde- und Konfliktmanagement

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Zu dem Seminar melde ich folgende Person(en) verbindlich an:

Name, Vorname	Datum	Rechnungsanschrift (falls abweichend von Absenderdaten)

Wir haben Interesse an einem firmeninternen Inhouse-Seminar. Bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf:

Absender:

Name: _____

Firma: _____

Anschrift: _____

Telefon/Fax: _____

E-Mail: _____

Die Anmeldung zum Seminar ist verbindlich. Bitte warten Sie mit der Buchung von Hotel, Bahn, Flug etc., bis Sie von uns Ihre Teilnahmebestätigung erhalten haben.

Mit meiner Unterschrift erkenne ich die AGB der PROVECO GmbH an. Diese kann ich unter www.proveco.de/infocenter/unsere-agb einsehen.

Datum

Stempel / Unterschrift

Per Post oder FAX an:

PROVECO GmbH
Poststraße 14 - 16
20354 Hamburg
Fax-Nr. 040-53025388

Telefon: 040 - 53 02 53 90
E-Mail: info@proveco.de
www.proveco.de

Wie sind Sie auf PROVECO-Seminare aufmerksam geworden?

über GoogleSuche auf proveco.de
 auf Empfehlung von _____

seminarmarkt.de
 trainer.de
 seminarspiegel.de
 salesjob.de/akademie
 seminarshop.de
 sonstige: _____